

AZ: 043.17 - Teilakte  
SV Nr. 2020/042

Ersteller: Marcel Vieweger

---

## **BÜRGERSERVICE Plus - Künftiger Aufgabenbereich und erweitertes Dienstleistungsangebot**

---

### **Beschlussvorschlag:**

- 1. Das Gremium nimmt den Sachstandsbericht zur Kenntnis.**
- 2. Die weitere Umsetzung obliegt der Organisationskompetenz des Bürgermeisters**

### **Sachverhalt:**

Die Umbau- und Gestaltungsarbeiten in den Geschäftsräumlichkeiten der ehemaligen Bankfiliale im Gebäude Marktplatz 4 - Haus Bleyle - konnten mittlerweile abgeschlossen werden. In der öffentlichen Gemeinderatssitzung am 06.05.2019 ist das Nutzungskonzept für diese Räumlichkeiten im Haus Bleyle vorgestellt worden. Dieses Nutzungskonzept sah u. a. die Verlegung des bestehenden Bürgerservice aus den Räumlichkeiten des Rathauses dorthin vor. Mittlerweile sind auch die organisatorischen Planungen für die Einrichtung des Bürgerservice Plus abgeschlossen worden.

Das „**Plus**“ für die Bevölkerung, aber auch für die Kolleginnen und Kollegen aus dem Hauptamt der Verwaltung, gestaltet sich zukünftig wie folgt:

### **Räumlichkeiten Plus:**

- ✓ Eine zentrale Anlaufstelle für die meisten Bürgeranliegen.

✓ **Barrierefreier Zugang**

Die Räumlichkeiten im Haus Bleyle können komplett barrierefrei erreicht werden, dieses Konzept wurde auch für die beiden Hauptbedienbereiche im Frontoffice verwirklicht. Der Zugang ist über eine Treppen- oder Rampenanlage und Automatiktüre möglich. Insbesondere für Rollstuhlfahrer, Eltern mit Kinderwagen und für unsere älteren Mitmenschen gestaltet sich dieser Zugang deutlich komfortabler und sicherer. Innerhalb des Gebäudes können alle weiteren Arbeitsplätze, auch im Backoffice, rollstuhlgerecht erreicht werden. Aufgrund der baulichen Gegebenheiten war für die anderen beiden Arbeitsplätze keine Barrierefreiheit darstellbar.

✓ **Transparente und ansprechende Raumgestaltung**

Tageslichtdurchflutete Kunden- und Arbeitsbereiche; umweltfreundliche LED-Beleuchtung neuester Technik; hochwertiges und einheitliches Mobiliar; ansprechendes, informatives Ambiente; Klimatisierung.

✓ **Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung**

Höhenverstellbare Schreibtische; „Mobi-Unterbringungsmöglichkeit“ für jede Mitarbeiterin für individuell benötigte Büroutensilien und persönliche Dinge; PC-Schwenkarme; Klimatisierung.

✓ **EDV-Zentrale der Verwaltung mit Sicherheits- und Datenschutzsystem**

Für die Auslagerung des Servers vom Rathaus in die Räumlichkeiten des Hauses Bleyle, wurde eine Verlegung einer Glasfaser- und Kupferleitung zwischen diesen zwei Räumlichkeiten realisiert. Dies ermöglicht einen bivalenten Betrieb. Es handelt sich bei diesen Räumlichkeiten um einen abschließbaren Serverraum, der voll klimatisiert werden kann. Eine besondere Brandabschottung ist vorhanden. Ebenso kann der Server in Bezug auf ein Datenschutz- und Sicherheitskonzept in einem separaten Gebäude betrieben werden. Somit ist eine größere Ausfallsicherheit im Ernstfall gegeben. Außerdem konnte die Brandlast im Rathaus reduziert werden.

- ✓ Virtuelles Langenargen - VR-Brille und Informationssystem im Wartebereich  
Im großzügig ansprechend gestalteten Wartebereich steht eine digitale Informationsmöglichkeit (Großbildschirm) über aktuelle Vorhaben der Gemeinde, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder über sonstige gemeinderelevante Informationen zur Verfügung. Ebenso kann über eine VR-Brille Langenargen virtuell entdeckt werden.
- ✓ AED-Gerät „Herzsichere Gemeinde Langenargen“  
Dieses AED-Gerät kann in Notfällen 24/7 verwendet werden.

Bisheriger Aufgabenkatalog im „Bürgerservice“ - Aufgaben verbleiben dort:

- ✓ Einwohner- und Meldewesen  
An-, Ab- und Ummeldung, Datenübermittlung, Auskünfte; Auswertung des Melderegisters mit Wahlen und Wehrerfassung; Führungszeugnisse; Beglaubigungen; Bescheinigungen; Lohnsteuerkarten; Personalausweise und Reisepässe; Antragsannahme Staatsangehörigkeitsausweise; Ausländerangelegenheiten; Ausgabe Aufenthaltserlaubnisse; Wahlen (Briefwahl, Wählerverzeichnisse, usw.); Auskunftssperren
- ✓ Sicherheit und Ordnung  
Fischereischeine; Führerscheineangelegenheiten; Anträge und Auskünfte Gewerbezentralregister; Fundsachen
- ✓ Abfallbeseitigung  
Ausgabe von gelben Säcken; Antragsannahme, -bearbeitung und -weiterleitung Abfallentsorgung
- ✓ Soziales  
Antragsweiterleitungen Landesfamilienpässe, Bundes- und Landeserziehungsgeld, Kindergeldanträge, Elterngeldanträge, Schwerbehindertenanträge; Glückwunschscheiben an Eltern von Neugeborenen und Willkommenspakete

- ✓ Service  
Bücherverkauf; Auskünfte aller Art

### Dienstleistungen Plus:

- ✓ Soziales  
Antragsaufnahme und -weiterleitung für Arbeitslosengeld II, Sozialhilfe, Wohngeld, Grundsicherung, Rundfunkgebührenbefreiung
- ✓ Gewerbe  
An-, Ab- und Ummeldungen nach Gewerberecht, Gewerbeauskünfte
- ✓ Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen und Dienstleistungen  
Diverse Arbeitsvorgänge können zukünftig vollständig digitalisiert durchgeführt werden. Für z. B. An-, Ab- und Ummeldungen im Melderecht stehen Unterschriftenpads zur Verfügung, welche einen papierlosen Vorgang ermöglichen.
- ✓ Verbesserung der Wartezeiten aufgrund eines weiteren Arbeitsplatzes  
Die Wartezeiten für die Kunden können aufgrund eines weiteren Arbeitsplatzes verringert werden, zudem können Arbeitsprozesse optimiert werden.
- ✓ Erweiterte Öffnungszeiten  
Die bisherigen Öffnungszeiten von Montag - Freitag 8.00 Uhr - 12.30 Uhr, zusätzlich Mittwoch 14.00 Uhr - 17.00 Uhr und zusätzlich Donnerstag 14.00 Uhr - 18.00 Uhr (= 29,5 Öffnungsstunden) sollen erweitert werden. Mit 29,5 Öffnungsstunden liegt der Bürgerservice in der bisherigen Form bereits mit an der Spitze des Bodenseekreises. In Erörterungsgesprächen mit den Beschäftigten soll über eine nochmalige Ausweitung diskutiert werden (z. B. Früh- oder Spätöffnungszeiten, weiterer Nachmittag unter der Woche).

Hierüber wird separat berichtet.

Dieses Angebot hebt sich im Vergleich zu den Nachbarkommunen, z. T. mit einer erheblich höheren Einwohnerzahl, deutlich ab.

- ✓ Weiteres, kundenfrequentiertes, Aufgabengebiet aus dem Bereich des Hauptamtes  
Das vierte Büro wird in naher Zeit mit einem weiteren, kundenfrequentierten Aufgabengebiet aus dem Bereich des Hauptamtes in den Betrieb gehen können.

#### Ausblick:


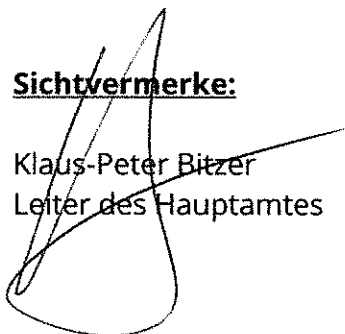
- ✓ Wahrscheinliche Verlegung des Standesamtes
- ✓ „Wir besuchen Euch“ - Anmeldung, Ummeldung (Melderecht) für ältere Personen und Familien vor Ort
- ✓ Digitalisierung weiterer Dienstleistungen

#### **Kosten / Finanzierung:**

In der öffentlichen Sitzung vom 21.10.2019 wurden die Kosten für die Ausgestaltung der Geschäftsräumlichkeiten des Bürgerservice Plus dargestellt, inklusive der Finanzierung im Haushalt 2019. Die Kostenberechnung lautet auf ca. 235.000,- € (laut Kostenberechnung der planenden Architektin inklusive Honorare für Planungsleistungen). Neben diesen Kosten werden noch weitere Kosten in Bezug auf den Umzug des bisherigen Bürgerservice in die neuen Räumlichkeiten entstehen (Bauhofkosten, Transportkosten, etc.).

#### **Sichtvermerke:**

Klaus-Peter Bitzer  
Leiter des Hauptamtes



Achim Krafft  
Bürgermeister